

Regeldrukeffecten- toets Evaluatiewet Wkkgz

Onderzoeksrapport



Versie: v1.1

Datum: 31 maart 2025

Sira Consulting 

Regeldrukeffecten- toets Evaluatiewet Wkkgz

Onderzoeksrapport

Sira Consulting

31 maart 2025

Auteurs

Marieke Hollander

Kayleigh Hoogenboom

Sjaak Tromp Meesters

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond en aanleiding	5
1.2	Doel van het onderzoek	5
1.3	Leeswijzer	6
2	Uitgangspunten en doelgroep	7
2.1	Uitgangspunten	7
2.2	Doelgroep	8
3	Wijzigingen en effecten	12
3.1	Wijzigingen geschilleninstanties	13
3.2	Wijzigingen zorgaanbieders	18
4	Samenvatting	22
4.1	Geschilleninstanties	22
4.2	Zorgaanbieders	23

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) regelt de kwaliteit van zorg, de afhandeling van klachten en geschillen in de zorg en het toezicht daarop. De wet heeft tot doel de kwaliteit van zorg te bevorderen en de positie van cliënten in de zorg te versterken.

Om deze doelen te behalen, verplicht de Wkkgz zorgaanbieders onder meer om goede zorg te verlenen¹, incidenten te registreren, calamiteiten te melden bij de IGJ en zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie. Geschilleninstanties moeten zijn opgericht door representatief te achten cliëntenorganisaties en organisaties van zorgaanbieders. Ook moeten geschilleninstanties erkend zijn door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Tekstkader 1. Uitleg werking Wkkgz

Op basis van de Wkkgz hebben cliënten het recht op laagdrempelige en effectieve behandelingen van klachten en geschillen over de zorgverlening. De klachten- en geschillenregeling in de Wkkgz stelt randvoorwaarden voor hoe zorgaanbieders klachten van patiënten moeten afhandelen en hoe geschillen worden beslecht. Het uitgangspunt is dat cliënten in eerste instantie proberen de klacht samen met hun zorgaanbieder op te lossen, al dan niet met de hulp van een klachtenfunctionaris. Wanneer dit niet lukt, bestaat voor de cliënt onder andere de mogelijkheid om de klacht als een geschil in te dienen bij een geschilleninstantie.

De Wkkgz is in 2021 geëvalueerd². Daarnaast heeft in 2023 een verdiepend onderzoek plaatsgevonden naar het functioneren van de geschilleninstanties onder de Wkkgz.³ Zowel de evaluatie van de Wkkgz als het verdiepend onderzoek waren kritisch over het functioneren van de geschilleninstanties, vooral gezien vanuit de positie van de cliënt. Zo blijkt uit de kamerbrief met reactie op het verdiepend onderzoek⁴ onder andere dat een meerderheid van de cliënten zich niet gehoord of serieus genomen voelt en zij de geschillencommissie niet als deskundig ervaart. Daarnaast ervaart een deel van de cliënten dat de geschilleninstantie relevante informatie van de zorgaanbieder achterhoudt en dat zij niet onafhankelijk is.

Naar aanleiding van de bevindingen van de evaluatie en het verdiepend onderzoek is in de brief aan de Tweede Kamer aangekondigd dat de kwaliteit van de geschilbeslechting verbeterd moet worden om de positie van de cliënt verder te verstevigen. Eén van de maatregelen die wordt getroffen om die kwaliteit te verbeteren, is verstevigen van de kwaliteitscriteria waaraan geschilbeslechting moet voldoen. Hiervoor is een wijziging van de Wkkgz noodzakelijk. Deze wijzigingen worden doorgevoerd middels het wetsvoorstel Evaluatiewet Wkkgz. De Evaluatiewet Wkkgz bevat ook een aantal wijzigingen die niet uit de evaluatie of het verdiepend onderzoek voortvloeien. Daarnaast bevat de Evaluatiewet Wkkgz een aantal technische wijzigingen.

1.2 Doel van het onderzoek

De Evaluatiewet Wkkgz heeft gevolgen voor zowel zorgaanbieders als geschilleninstanties. De te verwachten effecten van deze Evaluatiewet Wkkgz moeten in beeld worden gebracht, zoals voor alle nieuwe en gewijzigde Nederlandse regelgeving. Als onderdeel van het Beleidskompas moeten voor bedrijven de financiële en economische bedrijfseffecten, inclusief de regeldruk, van de implementatie van de wijzigingen

¹ Zorg van goede kwaliteit, die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is en waarbinnen de rechten van de cliënt in acht worden genomen.

² [Evaluatie Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg](#), ZonMW.

³ [Onderzoek naar geschilleninstanties Wkkgz](#), KWINK groep

⁴ Kamerbrief met Beleidsreactie op het onderzoek geschilleninstanties Wkkgz (2024).

worden getoetst. Verder moeten de regeldrukeffecten voor burgers en de bestuurlijke lasten voor (decentrale) overheden worden getoetst. Sira Consulting is gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de regeldruk voor zorgaanbieders en geschilleninstanties door de wijziging van de Wkkgz. Het voorliggende rapport brengt de regeldruk in kaart.

1.3

Leeswijzer

Hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** van dit rapport bevat een toelichting van de uitgangspunten van het onderzoek. Ook bespreekt dit hoofdstuk hoe de aantallen geschilleninstanties, geschillen, zorgaanbieders en calamiteiten bepaald zijn op basis waarvan we de regeldruk berekenen. Hoofdstuk 3 bevat een uitwerking van de verwachte effecten van respectievelijk de wijzigingen voor geschilleninstanties en zorgaanbieders. Hoofdstuk 4 vat tot slot de belangrijkste bevindingen samen.

2 Uitgangspunten en doelgroep

2.1 Uitgangspunten

Kwantificeer de regeldruk conform de rijksbreed gehanteerde methodiek

Voor het berekenen van de regeldrukeffecten in dit onderzoek hebben wij de rijksbreed gehanteerde methodiek voor het kwantificeren van regeldruk gehanteerd⁵. Deze methodiek definieert regeldruk als volgt: 'Om haar publieke belangen te kunnen waarborgen, legt de overheid verplichtingen op tot het doen of nalaten van handelingen of gedragingen (inhoudelijke verplichtingen). Daarnaast legt zij verplichtingen op tot het verschaffen van informatie over die handelingen en gedragingen (informatieverplichtingen).'

Om aan deze (informatie)verplichtingen te voldoen, moeten (administratieve) handelingen worden uitgevoerd. De kosten die de doelgroep (voor dit onderzoek zijn dat geschilleninstanties en zorgaanbieders) hiervoor maakt, zijn gedefinieerd als respectievelijk nalevingskosten (NK)⁶ en administratieve lasten (AL)⁷. De regeldrukkosten als gevolg van toezicht zijn onderdeel van de AL. De regeldruk wordt ook als verloop in de tijd weergegeven: initieel/eenmalig en structureel.

In lijn met het Handboek Meting Regeldrukkosten van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (2023) zijn in dit onderzoek vaste uurtarieven gehanteerd per functie. Deze zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 1. Overzicht uurtarieven per functietype. Bron: Handboek meting regeldrukkosten (2023).⁸

Functietype	Uurtarief
Leidinggevend en managers	€ 77
Hoogopgeleide medewerkers	€ 54
Administratief personeel	€ 39
Technici en ander middelbaar opgeleid personeel	€ 34
Laaggeschoold en ongeschoold personeel	€ 27

Maak de kosten inzichtelijk met een transparant model

Voor het berekenen van de regeldruk hebben wij, volgens het Handboek meting regeldrukkosten, het Standaardkostenmodel gebruikt. De wijze waarop Sira Consulting dit model heeft gehanteerd, garandeert dat de resultaten volledig, betrouwbaar en intern consistent zijn. De regeldruk is in dit model berekend door de kosten van een administratieve handeling of inhoudelijke verplichting (P) te vermenigvuldigen met het aantal geschilleninstanties, het aantal zorgaanbieders of handelingen (Q) waarop deze van toepassing is. De kosten voor een (administratieve) handeling zijn berekend als het product van de tijdsbesteding en het uurtarief. Door het SKM op zodanige manier in te richten dat op verschillende niveaus kon worden gerapporteerd, is de proportionaliteit van de regeldrukkosten inzichtelijk gemaakt.

⁵ Handboek Meting Regeldrukkosten, Ministerie van EZK, november 2023

⁶ Nalevingskosten zijn de kosten van naleving van inhoudelijke verplichtingen als gevolg van wet- en regelgeving. Het gaat om wettelijke verplichtingen om te voldoen aan normen, standaarden, gedragscodes en alle overige eisen gericht op het borgen van publieke doelen. Deze kosten hebben betrekking op de bestede tijd (uitgedrukt in uren en vermenigvuldigd met een uurtarief), de gemaakte kosten voor investeringen (uitgedrukt in euro's) en het externe tarief voor uitbesteding van handelingen.

⁷ Administratieve lasten zijn de kosten om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving. Het gaat om het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie. Deze kosten hebben betrekking op de bestede tijd (uitgedrukt in uren en vermenigvuldigd met een uurtarief) en de gemaakte (out-of-pocket) kosten (uitgedrukt in euro's).

⁸ Handboek Meting Regeldrukkosten, Ministerie van EZK, november 2023

Gebruik de conceptregelgeving en documentatie die bij aanvang van het project beschikbaar is

De conceptregelgeving die bij aanvang van het project beschikbaar was, gold als uitgangspunt voor het identificeren van wijzigingen en het bureauonderzoek. Op basis van deze conceptversie hebben wij het onderzoek uitgevoerd. Waar mogelijk zijn wijzigingen die gedurende de looptijd van het onderzoek hebben plaatsgevonden, meegenomen in de uitwerking.

Verzamel de ontbrekende gegevens door het uitvoeren van groepsinterviews

In aanvulling op het bureauonderzoek hebben wij interviews uitgevoerd om de benodigde gegevens te valideren. Om de gevolgen voor verschillende doelgroepen in kaart te brengen, hebben we zowel brancheorganisaties van zorgaanbieders als geschilleninstanties geïnterviewd. Bij de geïnterviewde geschilleninstanties is rekening gehouden met een spreiding in het aantal behandelde geschillen op jaarbasis.

Tabel 2. Overzicht geïnterviewde partijen

Partij	Soort organisatie
Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (DGC)	Geschillencommissie
Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)	Geschillencommissie
Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGM)	Geschillencommissie
Stichting Zorggeschil	Geschillencommissie
Erisietsmisgegaan.nl	Geschillencommissie
Zorgprofessionals	Geschillencommissie
GAT Geschillen	Geschillencommissie
Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV)	Brancheorganisatie zorgaanbieders
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)	Brancheorganisatie zorgaanbieders
Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT)	Brancheorganisatie zorgaanbieders
De Nederlandse GGZ	Brancheorganisatie zorgaanbieders
Solopartners	Brancheorganisatie zorgaanbieders
Totaal: 12	

2.2

Doelgroep

Geschilleninstanties zorg

Zorgaanbieders moeten op grond van de Wkkgz zijn aangesloten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie. Maart 2025 zijn er 41 erkende geschilleninstanties in de zorg^{9,10}, waarvan er 19 gefaciliteerd worden door de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, ook wel De Geschillencommissie (DGC). Deze 19 geschillencommissies maken gebruik van dezelfde website, hetzelfde zaakstelsel en dezelfde plek voor publicatie van uitspraken. Alle 19 commissies onder DGC hebben een eigen erkenning van de minister van VWS.

Daarnaast werken 9 geschilleninstanties samen in het samenwerkingsverband Stichting Uitspraken Geschilleninstanties Zorg (SUGZ). Deze stichting beheert het platform Geschillendossier.nl, waar de uitspraken van deelnemende geschilleninstanties wordt gepubliceerd. Ook werken twee geschilleninstanties samen in de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

⁹ [Jaarbeeld geschilleninstanties zorg 2023](#), IGJ.

¹⁰ [Lijst van erkende geschilleninstanties per type zorgaanbieder](#), CIBG.

Aantal aanhangig gemaakte geschillen

In 2023 zijn er in totaal 835 geschillen aanhangig gemaakt.¹¹ Hiervan komt het merendeel bij de geschillencommissies onder DGC terecht. Bepaalde zorgsectoren, zoals de medisch specialistische zorg (in ziekenhuizen en zelfstandige klinieken), eerstelijnszorg, ouderenzorg (verpleging en verzorging), gehandicaptenzorg en de GGZ krijgen meer te maken met geschillen dan andere zorgsectoren. In de onderstaande tabel is het aantal geschillen per geschilleninstantie weergegeven. Het aantal geschillen van de 19 zorgcommissies onder DGC zijn gezamenlijk weergegeven, omdat DGC een *shared service organisation* is voor de aangesloten geschillencommissies en vanuit die rol bijvoorbeeld de informatievoorziening verzorgt. Daarnaast bestaat ook de SKGE uit twee geschilleninstanties – één voor huisartsenzorg en één voor openbare apotheken – die beide opereren onder de SKGE. Ook hier wordt de informatievoorziening voor beide geschilleninstanties door de SKGE verzorgt.

Tabel 3. Aantal aanhangig gemaakte geschillen per (samenwerking van) geschilleninstantie(s) in 2023

Geschilleninstantie (of samenwerkingsverband)	Aantal aanhangig gemaakte geschillen	Aantal geschillencommissies
Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (DGC)	548	19
Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)	152	2
Stichting Geschilleninstantie Mondzorg	60	1
Geschillencommissie Arbodiensten	19	1
Stichting Geschilleninstantie KPZ	12	1
Stichting Zorggeschil	10	1
Geschilleninstantie Verloskunde	9	1
Geschillencommissie Paramedici	6	1
Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZa)	4	1
Geschillencommissie Fysiotherapie	3	1
Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie	3	1
Geschilleninstantie Nederlands Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG)	3	1
Geschilleninstantie DOKh	2	1
Stichting KIM	2	1
Geschillen in de Zorg	1	1
De Zorgprofessional	1 ¹²	1
Geschillencommissie StAr	0	1
Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT)	0	1
Stichting Geschilleninstantie Register Chiropractoren	0	1
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.	0	1
Erisietsmisgegaan.nl	0	1

¹¹ De erkende geschilleninstanties noemen in hun jaarverslagen het aantal aanhangig gemaakte geschillen. De optelsom van deze aantallen is 835.

¹² Dit getal is een inschatting op basis van een interview met De Zorgprofessional. Recente jaarverslagen met informatie over het aantal geschillen ontbreken voor deze geschilleninstantie.

Stichting Geschilleninstantie Complementaire/Integrale Geneeskunde	0	1
Totaal	835	41

Tabel 2 en 3 tonen aan dat de geïnterviewde geschilleninstanties gezamenlijk het merendeel (zo'n 90%¹³) van alle geschillen behandelt.

Aantal behandelde geschillen

Niet alle aanhangig gemaakte geschillen worden ook daadwerkelijk in behandeling genomen. Zo is het mogelijk dat het geschil niet ontvankelijk wordt verklaard, of dat de commissie niet bevoegd was om het geschil te behandelen. Uit het eerdere onderzoek van de KWINK groep¹⁴ blijkt dat 12% van alle aanhangig gemaakte geschillen in de periode van 2019 tot 2021 niet behandeld is. Om een inschatting te maken van het aantal behandelde geschillen voor de regeldrukberekening in dit onderzoek, is deze 12% toegepast op het aantal van 835 aanhangig gemaakte geschillen (in 2023) en op dit totaal in mindering gebracht¹⁵. Dit komt neer op circa 735 behandelde geschillen in 2023.

Zorgaanbieders

Zorgaanbieders moeten kennisnemen van de wijzigingen van de Wkkgz. Ze moeten zichzelf op de hoogte brengen van de wijzigingen en wat die voor hen betekenen. Alle zorgaanbieders die onder de Wkkgz vallen, hebben daarom met incidentele regeldruk te maken. Om die reden is het totaal aantal zorgaanbieders in kaart gebracht, gecategoriseerd naar micro en klein (< 50 medewerkers) en naar middelgroot en groot (> 50 medewerkers).¹⁶

Tabel 4. Aantal zorgaanbieders per categorie

Categorie zorgaanbieder	Aantal zorgaanbieders
Micro en klein (< 50 medewerkers)	184.440
Middelgroot en groot (> 50 medewerkers)	1.015
Totaal	185.455

Aantal calamiteiten

Zorgaanbieders krijgen door de wijziging van de Wkkgz te maken met nieuwe verplichtingen rondom het calamiteitenonderzoek. Voor de regeldrukberekening is het aantal voorkomende calamiteiten daarom relevant. In 2023 hebben in totaal 1.600 calamiteiten plaatsgevonden¹⁷. Calamiteiten komen het meest voor in de medisch specialistische zorg, gevolgd door de eerstelijnszorg en verpleeghuiszorg en wijkverpleging. Het totaal aantal calamiteiten is opgenomen in tabel 5. Die gegevens zijn gebaseerd op de cijfers van de IGJ.

¹³ De geïnterviewde geschilleninstanties (zie tabel 2) behandelen in totaal 771 geschillen per jaar. Ten opzichte van het totaal aantal geschillen van 835 is dit ongeveer 90%.

¹⁴ KWINK groep. [Onderzoek geschilleninstanties Wkkgz](#), 10/07/2023.

¹⁵ 12% van 835 komt neer op circa 100 geschillen dat niet behandeld is. Dit wordt in mindering gebracht op het totaal aantal aanhangig gemaakte geschillen, wat neerkomt op circa 735 behandelde geschillen.

¹⁶ [Zorgaanbieders | CBS](#). Type zorgaanbieders geïncludeerd (filter): 4773 Apotheken, 86101 Universitair medische centra, 86102 Algemene ziekenhuizen, 86103 Categorale ziekenhuizen, 86104 GGZ met overnachting, 8621 Praktijken van huisartsen, 86221 Praktijken overige specialisten, 86222 Praktijken van psychiaters, 86231 Praktijken van tandartsen, 86232 Praktijken tandheelkundigen, 86911 Praktijken van verloskundigen, 86912 Praktijken van fysiotherapeuten, 86913 Praktijken van psychologen, 86919 Overige paramedische praktijken, 86921 Gezondheidscentra, 86922 Arbobegeleiding en re-integratie, 86923 Preventieve gezondheidszorg, 86924 Medische laboratoria e.d., 86925 Ambulancediensten, 8710 Verpleeghuizen, 8720 Huizen verstandelijk gehandicapten, 8730 Huizen lichamelijk gehandicapten, 88101 Thuiszorg

¹⁷ [Jaarbeeld IGJ 2023 | Jaarverslag | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

Tabel 5. Aantal calamiteiten in 2023

Zorgsector	Aantal calamiteiten
Medisch specialistische zorg	780
Eerstelijnszorg	310
Verpleeghuiszorg en wijkverpleging	310
Gehandicaptenzorg	110
GGZ	90
Totaal	1.600

3 Wijzigingen en effecten

Dit hoofdstuk bespreekt de verwachte regeldrukgevolgen van de Evaluatiewet Wkkgz voor geschilleninstanties (paragraaf 3.1) en zorgaanbieders (paragraaf 3.2). Daarbij worden zowel de eenmalige als structurele kosten van de nieuwe regelgeving behandeld.

Wijzigingen voor geschilleninstanties

Geschilleninstanties krijgen op basis van de Evaluatiewet Wkkgz te maken met nieuwe verplichtingen en extra eisen op bestaande verplichtingen uit de Wkkgz 2016. Deze zijn weergegeven in tabel 6¹⁸.

Tabel 6: nieuwe verplichtingen geschilleninstanties

Verplichting	Toelichting
Kennisname wijzigingen	Geschilleninstanties dienen kennis te nemen van de wetwijziging.
Aanvragen erkenning	Als geschilleninstanties hun erkenning willen behouden, moeten zij een nieuwe erkenning aanvragen die voldoet aan de geactualiseerde eisen (waarvan een deel in dit wetsvoorstel is opgenomen en een deel nog niet). De geschilleninstantie moet de bij haar aangesloten zorgaanbieders informeren over het al dan niet aanvragen van de erkenning.
Onderhouden website	Geschilleninstanties zijn verplicht een geactualiseerde website te onderhouden.
Elektronisch communiceren	Geschilleninstanties zijn verplicht om elektronisch te communiceren met de cliënt.
Bekendmaking contactgegevens en samenstelling commissie	Geschilleninstanties maken op de eigen website en op andere geschikte wijze de contactgegevens en de essentiële informatie omtrent procedure en de samenstelling van de commissie bekend.
Tweejaarlijkse evaluatie	Geschilleninstanties evalueren tweejaarlijks de doeltreffendheid van de procedure en de mogelijkheden om de prestaties daarvan te verbeteren en de resultaten van het onderzoek naar de ervaring van personen die een geschil aanhangig hebben gemaakt.
Eis van zorgvuldigheid	Een geschilleninstantie behandelt een geschil zorgvuldig, met inachtneming van het procesreglement van de geschilleninstantie.
Horen van de cliënt	Geschilleninstanties zijn verplicht de zorgaanbieder en de cliënt te horen, tenzij de cliënt niet gehoord wil worden of het horen niet kan bijdragen aan de afhandeling van het geschil.

De extra eisen worden gesteld om de kwaliteit van de geschilbeslechting ten behoeve van de cliënt te vergroten. Daarmee wordt grotendeels aangesloten bij de Europese eisen die gelden voor geschilleninstanties in andere sectoren¹⁹. Een deel van de geschilleninstanties voldoet wellicht al aan (een deel van) deze eisen, andere instanties moeten een grotere stap maken en voor die instanties gaan de extra eisen gepaard met regeldruk.²⁰ In de berekening en beschrijving van de regeldruk wordt daarom waar mogelijk onderscheid gemaakt tussen bedrijfseigen kosten²¹ en regeldruk.

Een deel van de extra eisen en verplichtingen aan geschilleninstanties zal op een later moment bij AMvB worden uitgewerkt. Deze vragen om een afzonderlijke regeldrukberekening. In dit rapport is enkel de regeldrukberekening van de wijzigingen in dit wetsvoorstel weergegeven.

¹⁸ De wijzigingen zijn gebaseerd op de versie van het wetsvoorstel die bij aanvang van het onderzoek is ontvangen (d.d. 14-02-2025).

¹⁹ Dit betreft criteria uit de [Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten](#).

²⁰ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Kamerbrief over reactie onderzoek geschilleninstanties Wkkgz*, Kamerstuk 31765, nr. 123, 4 juni 2024.

²¹ Bedrijfseigen kosten (business as usual costs) zijn alle kosten die bedrijven, burgers of professionals maken die in het eigen belang zijn en die ook gemaakt zouden worden zonder verplichting uit wet- en regelgeving. Bedrijfseigen kosten zijn andersoortige kosten die niet onder de definitie van regeldrukkosten vallen, maar zo mogelijk wel in beeld worden gebracht.

Wijzigingen voor zorgaanbieders

Zorgaanbieders krijgen op basis van de Evaluatiewet Wkkgz te maken met nieuwe verplichtingen of het gebied van calamiteitenonderzoek. Daarnaast krijgen zij de mogelijkheid om verdere verlenging van de klachttermijn aan te vragen. Ook dienen zij kennis te nemen van deze wijzigingen. In tabel 7 zijn de wijzigingen voor zorgaanbieders samengevat.

Tabel 7: nieuwe verplichtingen zorgaanbieders

Verplichting	Toelichting
Kennisname wijzigingen	Zorgaanbieders dienen kennis te nemen van de wetswijziging.
Verdere verlenging klachttermijn	Indien de zorgaanbieder de klachttermijn verder wil verlengen dan de standaard 6 weken en verlenging van 4 weken, is hij verplicht aan de cliënt toe te lichten op grond waarvan een verdere verlenging noodzakelijk is.
Calamiteitenonderzoek – toelichting	Zorgaanbieders zijn verplicht zo spoedig mogelijk de resultaten van het calamiteitenonderzoek mondeling toe te lichten aan de client.
Calamiteitenonderzoek – samenvatting	Zorgaanbieders zijn verplicht een samenvatting van het calamiteitenonderzoek te verstrekken aan de cliënt, indien deze daar om verzoekt.

3.1 Wijzigingen geschilleninstanties

Kennisname wijzigingen Wkkgz

Geschilleninstanties moeten kennisnemen van de gewijzigde Wkkgz. Het bestuur van de geschilleninstantie moet zichzelf op de hoogte brengen van de wijzigingen en wat dit voor hen betekent. In de regeldrukberekening is ervan uitgegaan dat een bestuur gemiddeld uit drie personen bestaat, en dat alle bestuursleden kennis moeten nemen van de gewijzigde regelgeving. De aanname is dat dit een half uur per persoon in beslag neemt²². Dit leidt voor geschilleninstanties tot een eenmalige regeldruk van **€ 3.321**.

Tabel 8. Eenmalige regeldrukgevolgen kennisname wijzigingen Wkkgz geschilleninstanties

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal geschilleninstanties	Totale regeldrukkosten
Kennisname wijzigingen	1.5	€ 54 ²³	41	€ 3.321

Aanvragen erkenning

Beschrijving wijziging

De Evaluatiewet Wkkgz schrijft voor dat de erkenning van geschilleninstanties een jaar en drie maanden na inwerking treden van de wet vervalst. Elke geschilleninstantie die erkend wil blijven, moet op grond van de Evaluatiewet Wkkgz en de bijhorende eisen een nieuwe erkenning aanvragen. Om in de huidige situatie erkend te worden moet de geschilleninstantie onder andere zijn ingesteld door een of meer representatieve organisaties van cliënten en van zorgaanbieders, en moet het procesreglement voldoen aan alle geldende eisen zoals opgenomen in de Uitvoeringsregeling Wkkgz.

Met de Evaluatiewet Wkkgz worden extra eisen gesteld om de kwaliteit van de geschilbeslechting ten behoeve van de cliënt te vergroten. De geschilleninstantie dient te voldoen aan deze eisen door deze te implementeren in het procesreglement. De handelingen die gepaard gaan met het aanvragen van een nieuwe erkenning komen daarom neer op (1) het voldoen aan de eisen, (2) het (mogelijk) aanpassen van het procesreglement, zodat deze in lijn is met de geldende kwaliteitseisen en (3) het doen van de aanvraag zelf.

²² Gebaseerd op de standaard handelingen en bijhorende gemiddelde tijdbesteding in minuten uit het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#). De wijzigingen in de Wkkgz zijn matig tot complex, waardoor de gemiddelde tijdbesteding tussen de 5 en 60 minuten omvat. Om die reden is gekozen een half uur te rekenen voor kennisname van de regelgeving.

²³ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

Enmalige regeldrukgevolgen

De regeldruk die gepaard gaat met het voldoen aan de extra eisen die gaan gelden met het in werking treden van de Evaluatiewet Wkkgz, is in kaart gebracht onder de andere wijzigingen voor geschilleninstanties in dit rapport²⁴. De regeldrukberekening voor het aanvragen van de erkenning is daarom enkel gebaseerd op de kosten die gepaard gaan met het doen van de aanvraag zelf.

De geïnterviewde geschilleninstanties schatten in dat gemiddeld 2 personen van het bestuur 1 dag bezig zijn met het aanvragen van de erkenning, in totaal 16 uur. Daarnaast zal een (externe) jurist naar inschatting een halve dag aan werk verrichten om mee te kijken met het procesreglement. In de regeldrukberekening gaan we ervan uit dat de jurist extern wordt ingehuurd. Echter kan het, met name bij de grotere geschilleninstanties, voorkomen dat een interne jurist aanwezig is en dit werk verricht. Dit leidt tot een eenmalige regeldruk van **€ 55.104** voor geschilleninstanties.

Tabel 9. Eenmalige regeldrukgevolgen aanvragen erkenning

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal geschilleninstanties	Externe kosten	Totale regeldrukkosten
Aanvragen erkenning	16	€ 54 ²⁵	41	€ 480 ²⁶	€ 55.104

Website en elektronische communicatie

Beschrijving wijziging

De Evaluatiewet Wkkgz verplicht het onderhoud van een geactualiseerde website, waarop op duidelijke en gemakkelijk te begrijpen wijze de contactgegevens vermeld staan en essentiële informatie beschikbaar is over onder andere de eigen bevoegdheid, de organisatie, de wijze van indienen van een geschil, de geschillenprocedure en het karakter van het bindend advies. Ook zijn geschilleninstanties verplicht om elektronisch te communiceren met cliënten.

Gevolgen

Alle geïnterviewde geschilleninstanties geven aan hun website te onderhouden, ofwel zelfstandig, ofwel uitbesteed aan een partij die dit voor hen doet. De SUGZ en DGC onderhouden beiden een gezamenlijke website voor de bij hen aangesloten geschilleninstanties en -commissies. Op deze gezamenlijke website worden in ieder geval de uitspraken gepubliceerd. De geschilleninstanties die zijn aangesloten bij de SUGZ onderhouden daarnaast vaak nog een eigen website. Ook geven alle geïnterviewde geschilleninstanties aan elektronisch te communiceren, tenzij de cliënt een expliciete wens heeft om op niet-elektronische wijze te communiceren. Omdat deze handelingen binnen de reguliere werkzaamheden van de geschilleninstanties worden uitgevoerd, leiden deze wijzigingen niet tot regeldruk voor geschilleninstanties.

Bekendmaking samenstelling commissie en contactgegevens

Beschrijving wijziging

Op basis van de Evaluatiewet Wkkgz moeten geschilleninstanties op de eigen website en op geschikte wijze de contactgegevens en de essentiële informatie omtrent procedure en de samenstelling van de commissie bekendmaken²⁷. Dit betreft een nieuwe verplichting. In de huidige situatie communiceren alle geïnterviewde geschilleninstanties de samenstelling en contactgegevens van de commissie per individueel geschil met de cliënt en de zorgaanbieder die betrokken zijn bij het geschil. De samenstelling van de commissie in

²⁴ Een deel van de extra eisen aan geschilleninstanties wordt op een later moment in lagere regelgeving uitgewerkt. Omdat op dit moment nog niet bekend is welke eisen dit zijn en hoe deze vorm krijgen, worden deze buiten beschouwing gelaten in de regeldrukberekeningen.

²⁵ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

²⁶ Gebaseerd op een uurtarief van € 120 per uur, voor 4 uur werk.

²⁷ Dit is de verplichting uit de versie van het wetsvoorstel dat wij bij aanvang van het onderzoek hebben ontvangen (dd. 14-02-2025) en op basis waarvan de regeldrukberekening is gedaan. Gedurende het onderzoek is het wetsvoorstel aangepast naar 'De geschilleninstantie maakt op gemakkelijk toegankelijke wijze de contactgegevens en de essentiële informatie omtrent de procedure bekend alsmede de samenstelling van de commissie.'

algemene zin (namen van de commissieleden) worden echter nog niet door elke geschilleninstantie bekend gemaakt, bijvoorbeeld via de website.²⁸

Enmalige regeldrukgevolgen

Voor geschilleninstanties die in de huidige situatie de samenstelling van de commissie nog niet bekend maken, leidt deze verplichting tot eenmalige regeldruk. Naar inschatting van de geïnterviewde geschilleninstanties neemt dit 10 minuten in beslag. Deze tijdsindicatie is gebaseerd op de eenmalige handeling om de namen van de commissieleden op de website te plaatsen. Het publiceren van de samenstelling van de commissie per individueel geschil valt hier buiten, omdat deze informatie per geschil kan variëren en enkel met betrokkenen van het geschil gedeeld wordt.

Een quick scan van de websites van alle geschilleninstanties laat zien dat circa 15 van de 41 geschilleninstanties de namen van de commissieleden nog niet bekendmaken via de website. Een aantal van deze 15 geschilleninstanties maken de namen wel bekend via het jaarverslag. Omdat dit een moeilijk vindbare plek is (en daardoor minder toegankelijk), gaan we er in de regeldrukberekening vanuit dat 15 geschilleninstanties nog aan deze verplichting moeten voldoen. Dit leidt tot een **eenmalige regeldruk van € 135** voor deze geschilleninstanties. Voor de overige geschilleninstanties, die de namen van commissieleden al wel bekendmaken, gelden de kosten van € 234 als bedrijfseigen kosten.

Tabel 10. Eenmalige regeldrukgevolgen bekendmaking contactgegevens en samenstelling commissie

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal geschilleninstanties	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk
Bekendmaking samenstelling commissie	10/60	€ 54 ²⁹	41	€ 369	€ 234	€ 135

Evaluatie doeltreffendheid procedure en ervaringen cliënten

Beschrijving wijziging

De Evaluatiewet Wkkgz verplicht tot het uitvoeren van een tweejaarlijkse evaluatie van (1) de doeltreffendheid van de procedure en (2) de resultaten van het onderzoek naar de ervaring van personen die een geschil aanhangig hebben gemaakt (cliënttevredenheidsonderzoek). In de huidige situatie wordt de doeltreffendheid van de procedure al geëvalueerd door de geïnterviewde geschilleninstanties, door middel van een (minimaal) jaarlijkse bespreking door het bestuur. Tijdens dit overleg wordt doorgaans de procedure, het procesreglement en het functioneren van de geschilleninstantie geëvalueerd.

De evaluatie van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek wordt in de huidige situatie nog niet door alle geïnterviewde geschilleninstanties uitgevoerd, omdat niet alle geschilleninstanties een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De geschilleninstanties die dit al wel doen, laten dit onderzoek meestal door een extern bureau uitvoeren.

Structurele regeldrukgevolgen

Omdat de nieuwe verplichting geen nadere definitie van doeltreffendheid geeft en geen beschrijving geeft van hoe de doeltreffendheid van de procedure geëvalueerd moet worden, kan gesteld worden dat geschilleninstanties al aan dit deel van de verplichting voldoen. Als meer wordt verwacht van geschilleninstanties, zoals het opleveren van een rapport of het uitvoeren van een onafhankelijke evaluatie, dan zal dit verder gespecificeerd moeten worden in de lagere regelgeving. Omdat dit deel van de verplichting in de huidige situatie binnen de reguliere werkzaamheden van de geschilleninstantie valt, leidt deze wijziging niet tot regeldruk voor geschilleninstanties.

²⁸ Zie bijvoorbeeld de website van Kifid, waar de namen inclusief hoofd- en nevenfuncties van alle commissieleden bekend worden gemaakt via de website.

²⁹ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

Het tweede deel van de verplichting betreft het evalueren van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit veronderstelt dat al een cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. De werkzaamheden voor het uitvoeren van het onderzoek bestaan uit het opvragen en inventariseren van de uitkomsten en het ter vergadering bespreken van de bevindingen. De aanname is dat deze werkzaamheden worden uitbesteed aan een extern bureau, omdat de geschilleninstantie naar verwachting meer kosten maakt wanneer zij dit zelf uitvoert. De kosten voor een extern cliënttevredenheidsonderzoek waar een klein aantal respondenten bij betrokken is wordt geschat tussen de € 1000 en € 2000³⁰.

Daarnaast verwachten geïnterviewde geschilleninstanties dat zij tijd kwijt zijn aan de daadwerkelijke evaluatie van de resultaten van het onderzoek. Naar inschatting besteedt elk bestuurslid 1 uur aan het bespreken van de resultaten, waarbij is uitgegaan van drie bestuursleden. Dit komt neer op 3 uur in totaal. Omdat De Geschillencommissie de evaluatie uitvoert voor de 19 aangesloten Wkkgz geschillencommissies, is de inschatting dat 22 geschilleninstanties kosten maken om aan deze verplichting te voldoen.

Tabel 11. Structurele regeldrukgevolgen uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek

Handeling	Externe kosten	Aantal geschilleninstanties	Frequentie	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk
Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek	€ 1000 – € 2000	22 ³¹	0,5 (tweejaarlijks)	€ 11.000 - € 22.000	€ 8.800 – € 17.600	€ 2.200 – € 4.400

Tabel 12. Structurele regeldrukgevolgen evalueren resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal geschilleninstanties	Frequentie	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk
Evalueren resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	3	€ 54 ³²	22	0,5 (tweejaarlijks)	€ 1.782	€ 1.425	€ 356

Op basis van de interviews is de inschatting dat circa 80% van de geschilleninstanties al een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert en evalueert³³. Voor deze groep worden de kosten die gepaard gaan met het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek aangemerkt als bedrijfseigen kosten. Dit komt neer op externe kosten tussen de € 8.800 en € 17.600 en € 1.425 aan administratieve lasten. Naar inschatting wordt door circa 20% van de geschilleninstanties nog geen cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en geëvalueerd. Voor deze groep leidt het cliënttevredenheidsonderzoek tot regeldruk, wat neerkomt op **€ 2.200 tot € 4.400 aan externe kosten** voor het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek en **€ 356 aan administratieve lasten** voor de evaluatie van de resultaten ervan.

³⁰ Op basis van de interviews en op basis van eerder regeldrukonderzoek naar de Wibz, uitgevoerd door Sira Consulting.

³¹ Omdat De Geschillencommissie de evaluatie uitvoert voor de 19 aangesloten Wkkgz geschillencommissies, is de inschatting dat 22 geschilleninstanties (41 – 19 = 22) kosten maken om aan deze verplichting te voldoen.

³² Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

³³ Dit percentage is gebaseerd op de bevindingen uit de 7 interviews met geschilleninstanties en geëxtrapoleerd naar het totaal. 3 van de 7 respondenten voert geen cliënttevredenheidsonderzoek uit. 1 van de 7 respondenten vertegenwoordigt 19 commissies, waardoor we van 25 geschillencommissies weten of zij een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren: 22 doen dit wel, 3 niet. Voor de resterende 16 geschillencommissies weten we dit niet, maar gaan we uit van dezelfde verhouding als het verkregen beeld uit de interviews. Dit betekent dat 7 van de 16 geschilleninstanties (3/7) nog geen cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert. Daarmee is de inschatting dat 10 van de 41 geschilleninstanties dit nog niet. Dit is 24% van het totaal. Voor 76% van de geschilleninstanties is uitvoeren en evalueren van het cliënttevredenheidsonderzoek business as usual.

In een latere versie van het wetsvoorstel is de verplichting toegevoegd dat de resultaten van de evaluatie gepubliceerd moeten worden. Omdat deze verplichting niet is meegenomen in het onderzoek is de regel-druk hier niet van berekend.

Eis van zorgvuldigheid

Beschrijving wijziging

De huidige Wkkgz vereist dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht, maar dit is niet opgenomen voor geschillen. In de Evaluatiewet Wkkgz wordt daarom ook aan geschillen de eis van zorgvuldigheid gesteld: de geschilleninstantie behandelt een geschil zorgvuldig, met inachtneming van het procesreglement.

Gevolgen

Alle geschilleninstanties geven aan het geschil zorgvuldig te behandelen, met inachtneming van het proces-reglement. De geïnterviewde geschilleninstanties stellen dat het procesreglement de basis is voor de be-handeling van geschillen en deze vanzelfsprekend wordt gevolgd. Omdat deze handeling binnen de reguliere werkzaamheden van de geschilleninstantie wordt uitgevoerd, leidt deze wijziging niet tot regel-druk voor geschilleninstanties.

Horen van de zorgaanbieder en cliënt

Huidige situatie

De Wkkgz maakt onderscheid tussen de klachtenfase en de geschilfase. In de klachtenfase wordt gepro-beerd om de klacht via bemiddeling tussen klager (vaak de cliënt) en aangeklaagde (vaak de zorgaanbieder) op te lossen. Wanneer dit niet lukt, kan de cliënt naar de geschilleninstantie stappen, waarbij de zorgaan-bieder is aangesloten en wordt de klacht een geschil.

In de geschilfase behandelt de geschilleninstantie het geschil. Voordat een geschil inhoudelijk wordt behan-deld, beoordeelt de geschilleninstantie of het geschil ontvankelijk kan worden verklaard³⁴. Als dit het geval is, wordt het geschil op schriftelijke of mondelinge wijze behandeld. Het merendeel van de geïnterviewde geschilleninstanties behandelt het geschil mondeling tijdens een hoorzitting. Voordat een juridisch bin-dende uitspraak wordt gedaan op basis van het horen van de cliënt en zorgaanbieder, wordt in sommige gevallen nog geprobeerd te schikken. Als dit niet lukt, volgt een bindende uitspraak van de geschilleninstan-tie.

Beschrijving wijziging

De Evaluatiewet Wkkgz verplicht de geschilleninstanties om de zorgaanbieder en de persoon die het geschil aanhangig heeft gemaakt te horen, tenzij deze laatste niet gehoord wil worden of het horen niet bijdraagt aan de afhandeling van het geschil. Het horen dient mondeling te gebeuren, wat in de praktijk inhoudt dat dit tijdens de hoorzitting gebeurt.

Structurele regeldrukgevolgen

Het verplicht horen van de zorgaanbieder en de cliënt heeft structurele gevolgen voor de regeldruk van ge-schilleninstanties wanneer zij dit nog niet standaard doen. Voor geschilleninstanties waarbij een hoorzitting standaardprocedure is, worden de kosten voor het horen van de cliënt aangemerkt als bedrijfseigen kosten. Op basis van de interviews met geschilleninstanties blijkt dat de tijd die met een hoorzitting gepaard gaat kan variëren van een half uur tot 4 uur, maar dat een hoorzitting gemiddeld genomen 1 uur in beslag neemt. Tijdens een hoorzitting zijn in ieder geval de geschillencommissie, de cliënt en de zorgaanbieder aanwezig³⁵. In de regeldrukberekening voor geschilleninstanties is ervan uitgegaan dat een geschillencommissie gemid-deld uit 3 leden bestaat: de voorzitter en twee commissieleden. Daarmee is een geschilleninstantie naar inschatting 3 uur kwijt per aanhangig gemaakt geschil. Deze tijdbesteding wordt enkel gerekend over het aantal behandelde geschillen, wat er 735 zijn³⁶.

³⁴ Hiertoe moet het geschil aan bepaalde eisen voldoen.

³⁵ Hoewel de zorgaanbieder geen verschijningsplicht heeft, is deze vaak wel aanwezig.

³⁶ Zie paragraaf 2.2 voor de toelichting op het aantal behandelde geschillen.

Op basis van de interviews is de inschatting dat bij circa 90% van de behandelde geschillen de cliënt al wordt gehoord tijdens de hoorzitting³⁷. Voor deze geschillen worden de kosten die gepaard gaan met het horen van de cliënt aangemerkt als bedrijfseigen kosten. Dit komt neer op € 107.163 van de totale kosten. Naar inschatting wordt bij 10% van de behandelde geschillen de cliënt niet gehoord (tijdens een hoorzitting). Voor deze geschillen brengen de kosten voor het horen van de cliënt een structurele regeldruk van **€ 11.907** met zich mee (jaarlijks).

Tabel 13. Structurele regeldrukgevolgen horen van de cliënt

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal behandelde geschillen	Totale kosten	Waarvan bedrijfs-eigen kosten	Waarvan regeldruk
Horen van en cliënt	3	€ 54 ³⁸	735	€ 119.070	€ 107.163	€ 11.907

Feitelijk betekent het verplicht horen van de cliënt ook dat zorgaanbieders vaker bij een hoorzitting aanwezig zullen zijn. Omdat er voor zorgaanbieders echter geen verschijningsplicht geldt, is dit niet meegenomen als regeldruk.

3.2

Wijzigingen zorgaanbieders

Kennisname wijzigingen Wkkgz

Zorgaanbieders moeten eenmalig kennisnemen van de gewijzigde Wkkgz. Zij moeten zichzelf op de hoogte brengen van de wijzigingen en wat dit voor hen betekent. De aannahme is dat dit **5 tot 10 minuten** in beslag neemt voor zorgaanbieders in de categorie micro en klein³⁹. Dit is in onderstaande tabellen weergegeven als een minimumscenario (5 minuten) en maximum scenario (10 minuten). Dit leidt voor zorgaanbieders in de categorie micro en klein tot een eenmalige regeldruk van **€ 829.980** in het minimumscenario en **€ 1.659.960** in het maximumscenario.

Op basis van de interviews met koepelorganisaties en eerdere ervaring met regeldrukonderzoek, is de aanname dat zorgaanbieders in de categorie middelgroot en groot zowel tijd besteden aan kennisname van de regelgeving, als aan het opstellen en inrichten van een werkproces naar aanleiding van de wijzigingen⁴⁰. In dit onderzoek zijn geen tijdinschattingen van zorgaanbieders verkregen op dit punt⁴¹, waardoor een inschatting is gemaakt op basis van het Handboek meting regeldrukkosten. Vanwege de onzekerheid wordt de volgende bandbreedte gehanteerd: naar inschatting kost het de zorgaanbieder in een minimumscenario **4 uur**, in een maximumscenario **8 uur** om kennis te nemen van de wetswijziging en hier een werkprotocol voor op te stellen. Dit leidt voor zorgaanbieders in de categorie middelgroot en groot tot een eenmalige regeldruk van **€ 219.240** in het minimumscenario en **€ 438.480** in het maximumscenario.

³⁷ Dit percentage is gebaseerd op de bevindingen uit de 7 interviews met geschilleninstanties en geëxtrapoleerd naar het totaal. 1 van de 7 respondenten hoort de cliënt niet altijd via een hoorzitting. Deze respondent vertegenwoordigt zo'n 20% van het totaal aantal geschillen van de geïnterviewde instanties. We nemen aan dat bij deze instantie de cliënt in de helft van de gevallen niet gehoord wordt. Hieruit volgt dat bij 10% van de geschillen die worden behandeld door geïnterviewde instanties, de cliënt dus niet wordt gehoord, en in 90% van de gevallen wel. Deze percentages passen we toe op het totaal aantal behandelde geschillen, om aldus tot een inschatting van de bedrijfseigen- en de regeldrukkosten te komen.

³⁸ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

³⁹ Gebaseerd op de standaard handelingen en bijhorende gemiddelde tijdbesteding in minuten uit het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#). De wijzigingen in de Wkkgz zijn klein voor zorgaanbieders, waardoor de gemiddelde tijdbesteding tussen de 5 en 10 minuten omvat.

⁴⁰ In eerder uitgevoerde regeldrukonderzoeken waar zorgaanbieders bij betrokken zijn, blijkt dat grotere zorgaanbieders door de omvang van hun organisatie een werkproces opstellen voor bepaalde wijzigingen. Deze handeling is ook in dit regeldrukonderzoek meegenomen.

⁴¹ Enerzijds vanwege de doorlooptijd van het onderzoek, anderzijds vanwege de grote variatie in zorgaanbieders die met de wijziging te maken krijgen.

Tabel 14. Eenmalige regeldrukgevolgen kennisname wijzigingen Wkkgz zorgaanbieders – minimum scenario

Type zorgaanbieder	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Kosten per zorgaanbieder	Aantal zorgaanbieders	Totale regeldrukkosten
Micro en klein (< 50 medewerkers)	5/60	€ 54	€ 4.5	184.440	€ 829.980
Middelgroot en groot (> 50 medewerkers)	4	€ 54	€ 216	1.015	€ 219.240

Tabel 15. Eenmalige regeldrukgevolgen kennisname wijzigingen Wkkgz zorgaanbieders – maximum scenario

Type zorgaanbieder	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Kosten per zorgaanbieder	Aantal zorgaanbieders	Totale regeldrukkosten
Micro en klein (< 50 medewerkers)	10/60	€ 54	€ 9	184.440	€ 1.659.960
Middelgroot en groot (> 50 medewerkers)	8	€ 54	€ 432	1.015	€ 438.480

Het toelichten van de tweede verlenging van de klachttermijn

Beschrijving wijziging

De huidige termijn van klachtafhandeling voor zorgaanbieders is zes weken, met een optie om de klachttermijn met vier weken te verlengen. De zorgaanbieder moet hiervan een schriftelijke mededeling doen. De Evaluatiewet Wkkgz maakt het mogelijk om de klachttermijn, na de eerste verlenging met vier weken, nogmaals te verlengen. De maximale klachttermijn van 10 weken is in bepaalde gevallen onvoldoende, bijvoorbeeld wanneer het een complexe medische ingreep betreft of omdat het simpelweg niet lukt om binnen de termijn een afspraak te maken met alle betrokkenen. De Evaluatiewet Wkkgz stelt in dit kader de eis dat de tweede verlenging aan de cliënt moet worden toegelicht, waarbij de cliënt met de verlenging en de voorgestelde termijn van de verlenging moet instemmen. De manier waarop dit moet worden toegelicht aan de cliënt is niet gespecificeerd in de regelgeving, waardoor het zowel mogelijk is om dit mondeling als schriftelijk te doen.

Structurele regeldrukgevolgen

Omdat de verdere verlenging van de klachttermijn een mogelijkheid is die wordt geboden aan zorgaanbieders, zullen niet alle zorgaanbieders hier gebruik van maken. Uit de interviews blijkt dat in ieder geval de ziekenhuizen en UMC's (medisch specialistische zorg) naar verwachting veelvuldig gebruik zullen maken van de verdere verlenging van de klachttermijn.

Naar inschatting van de geïnterviewde koepel- en brancheorganisaties neemt het toelichten en vragen van toestemming aan de cliënt gemiddeld 30 minuten in beslag. Daarbij zijn we uitgegaan van 30.000 klachten waar een verdere verlenging van de klachttermijn voor nodig wordt geacht.⁴² Daarmee leidt het toelichten

⁴² Uit de eerdere evaluatie van de Wkkgz blijkt dat er 346 klachtenfunctionarissen zijn, waarbij een klachtenfunctionaris gemiddeld 173 klachten per jaar ontvangt. Dit maakt dat klachtenfunctionarissen 59.858 klachten ontvangen op jaarbasis. Uit de eerdere evaluatie van de Wkkgz blijkt dat 44% van de klachten bij ziekenhuizen terechtkwamen. Voor dit aantal klachten geldt dat naar verwachting een verdere verlenging van de klachttermijn wordt aangevraagd. Omdat klachten die bij andere type zorgaanbieders terechtkomen mogelijk ook een verdere verlenging van de klachttermijn nodig hebben, gaan we in de regeldrukberkening uit van 50%. Dit leidt tot een afgerond aantal van 30.000 klachten waar een verdere verlenging van de klachttermijn voor nodig wordt geacht.

en vragen van toestemming voor de verdere verlenging van de klachttermijn aan de cliënt tot een regeldruk van **€ 815.700**.

Tabel 16. Structurele regeldruk toelichting en vragen toestemming verdere verlenging klachttermijn ziekenhuizen

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal klachten op jaarbasis	Totale regeldrukkosten
Toelichten en vragen toestemming verdere verlenging klachttermijn aan cliënt	30/60	€ 54 ⁴³	30.000	€ 815.700

Toelichten en samenvatten van het calamiteitenonderzoek

Huidige situatie

Zorgaanbieders zijn verplicht openheid te geven in het geval van een calamiteit: een ernstige, niet-beoogde en onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en ernstige schade of de dood heeft veroorzaakt bij de cliënt. Wanneer een calamiteit plaatsvindt moet de zorgaanbieder dit melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en onderzoek doen naar de oorzaak van de calamiteit. Het doel van het calamiteitenonderzoek is om inzicht te krijgen in de oorzaken en verbetermaatregelen, om herhaling te voorkomen. Het calamiteitenonderzoek wordt uitgevoerd door de zorgaanbieder zelf, of uitbesteed aan een onafhankelijk, extern bureau. Ook komt het voor dat koepel- of brancheorganisaties ondersteuning bieden aan de leden bij het uitvoeren van het calamiteitenonderzoek.

Beschrijving wijziging

Met het in werking treden van de Evaluatiewet Wkkgz zijn alle zorgaanbieders verplicht om de resultaten van het calamiteitenonderzoek zo spoedig mogelijk mondeling toe te lichten aan de client (of diens vertegenwoordiger of nabestaande), tenzij de cliënt (of diens vertegenwoordiger of nabestaande) daar geen behoefte aan heeft. Daarnaast zijn zorgaanbieders op grond van de Evaluatiewet Wkkgz verplicht om een samenvatting van het calamiteitenonderzoek op te stellen als de cliënt (of diens vertegenwoordiger of nabestaande) daar om vraagt.

Structurele regeldrukgevolgen

De meerderheid van de gesproken koepels van zorgaanbieders licht de resultaten van het calamiteitenonderzoek in de regel altijd toe. De mondelinge toelichting is in het algemeen onderdeel van de calamiteitenprocedure en wordt in deze gevallen standaard uitgevoerd. De GGZ is een uitzondering op de regel, omdat cliënten niet altijd in contact zijn met naasten of er geen naasten (meer) zijn. Daarnaast komt het naar verwachting in de GGZ vaker voor dat cliënten (of diens naasten of nabestaanden) geen behoefte hebben aan een toelichting op het calamiteitenonderzoek.

De handelingen die gepaard gaan met het mondeling toelichten van het calamiteitenonderzoek zijn het voeren van een (afroendend) gesprek met de cliënt, de voorbereiding op het gesprek en de verslaglegging van het gesprek. De geïnterviewde koepel- en brancheorganisaties geven aan dat dit gemiddeld 4 uur in beslag neemt per calamiteit. Naar inschatting zijn hier aan de kant van de zorgaanbieder 2 mensen bij betrokken, wat neerkomt op 8 uur per calamiteit. Omdat het mondeling toelichten van het calamiteitenonderzoek onderdeel is van de reguliere werkzaamheden van zorgaanbieders, leidt deze nieuwe verplichting niet tot regeldruk.

Uit de interviews met koepel- en brancheorganisaties van zorgaanbieders blijkt dat het samenvatten van het calamiteitenonderzoek door de meeste zorgaanbieders nog niet wordt gedaan. Ziekenhuizen zijn daarin een uitzondering, daar wordt het calamiteitenonderzoek vaak standaard samengevat, of het integrale calamiteitenrapport wordt verstrekt. De werkwijze varieert per zorgaanbieder.

⁴³ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

Het samenvatten van een calamiteitenonderzoek neemt naar verwachting van de geïnterviewde koepel- en brancheorganisaties gemiddeld **6 uur** in beslag. De regelgeving specificeert niet waar de samenvatting aan moet voldoen. Daarom is voor een inschatting van de tijd die hiermee gepaard gaat uitgegaan van een samenvatting waarin de algemene conclusies en verbeterpunten met betrekking tot de calamiteit zijn vermeld. Op basis van **1.600 calamiteiten** op jaarbasis leidt dit tot een structurele kostenpost van **€ 518.400** voor zorgaanbieders.⁴⁴ Voor ziekenhuizen is het opstellen van een samenvatting van het calamiteitenonderzoek onderdeel van hun reguliere werkzaamheden, waardoor dit als bedrijfseigen kosten wordt aangemerkt. Het aantal calamiteiten bij ziekenhuizen is ongeveer 20% ten opzichte van het totaal aantal calamiteiten⁴⁵. Dit maakt dat € 103.680 van de kosten wordt aangemerkt als bedrijfseigen kosten en **€ 414.720** regeldruk is.

De geschetste regeldruk is een maximaal scenario. De regeldruk zal in de praktijk lager uitvallen, omdat het samenvatten van een calamiteitenonderzoek alleen verplicht is wanneer de cliënt hierom vraagt. Er is echter geen onderbouwde aanname te maken hoe vaak het opvragen van een samenvatting zal voorkomen. Zorgaanbieders hebben daarnaast de mogelijkheid het integrale calamiteitenrapport te verstrekken, zodat het opstellen van een samenvatting niet nodig is.

Tabel 17. Structurele regeldrukgevolgen samenvatten calamiteitenonderzoek

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal calamiteiten	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk
Samenvatten en toelichten calamiteitenonderzoek	6	€ 54 ⁴⁶	1.600	€ 518.400	€ 103.680	€ 414.720

Verder wordt verwacht dat koepels en brancheorganisaties een modelsamenvatting zullen opstellen om hun leden hierin te faciliteren. Deze werkzaamheden voor koepels en brancheorganisaties worden als onderdeel van hun reguliere werkzaamheden gezien, waardoor ze geen regeldruk veroorzaken.

⁴⁴ Voor ziekenhuizen is het samenvatten van het calamiteitenonderzoek bedrijfseigen kosten. Omdat de ziekenhuizen echter een klein aandeel zijn in het totaal aantal zorgaanbieders (110 op 185.455, wat neerkomt op 0,05%), is hier geen onderscheid gemaakt in regeldrukkosten en bedrijfseigen kosten voor zorgaanbieders.

⁴⁵ Gebaseerd op het aantal calamiteiten in 2023, jaarbeeld IGJ. In 2023 waren er 310 calamiteiten bij ziekenhuizen, ten opzichte van 1.600 in totaal.

⁴⁶ Dit is het uurtarief voor een hoogopgeleide medewerker, gebaseerd op het [Handboek Meting Regeldrukkosten](#).

4 Samenvatting

4.1 Geschilleninstanties

Toelichting wijzigingen

De Evaluatiewet Wkkgz bevat voor geschilleninstanties een aantal nieuwe verplichtingen waar zij aan moeten voldoen en die eenmalige en structurele regeldruk veroorzaken. Het kennisnemen van de gewijzigde regelgeving, de bekendmaking van contactgegevens en de samenstelling van de commissie en het aanvragen van de erkenning leiden tot eenmalige regeldruk voor geschilleninstanties. Het horen van de zorgaanbieder en cliënt in geschillen, en het tweejaarlijks evalueren van de geschillenprocedure en het cliënttevredenheidsonderzoek leiden tot structurele regeldruk voor geschilleninstanties (jaarlijks).

Eenmalige regeldrukeffecten

Het totaal aan eenmalige regeldrukeffecten voor 41 geschilleninstanties wordt geschat op **€ 58.560**. Het aanvragen van de erkenning zorgt voor de grootste eenmalige kost: de regeldruk hiervoor bedraagt € 55.104. Het kennisnemen van de wijzigingen en het bekendmaken van de contactgegevens kost geschilleninstanties respectievelijk € 3.321 en € 135.

Tabel 18. Samenvatting eenmalige regeldrukeffecten geschilleninstanties

Handeling	Tijdbesteding in uren	Uurtarief	Aantal geschilleninstanties	Externe kosten	Totale kosten
Kennisname wijzigingen	1.5	€ 54	41		€ 3.321
Aanvragen erkenning	16	€ 54	41	€ 480	€ 55.104
Bekendmaking contactgegevens en samenstelling commissie	10/60	€ 54	41		€ 135
Totaal					€ 58.560

Structurele regeldrukeffecten

Het totaal aan structurele regeldrukeffecten voor geschilleninstanties bedraagt tussen de **€ 14.463 en € 16.663**. Het horen van de cliënt is met een regeldruk van € 11.907 verantwoordelijk voor het grootste aandeel van de structurele regeldrukeffecten. De kosten van het (laten) uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek wordt geschat tussen de € 2.200 en € 4.400, wat ook de bandbreedte van de totale structurele regeldrukeffecten voor geschilleninstanties verklaart. Het evalueren van de resultaten van dit cliënttevredenheidsonderzoek bedraagt € 356 aan regeldrukkosten voor geschilleninstanties.

Tabel 19. Samenvatting structurele regeldrukeffecten geschilleninstanties

Handeling	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk kosten
Horen van de cliënt	€ 119.070	€ 107.163	€ 11.907
Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek	€ 11.000 - € 22.000	€ 8.800 - € 17.600	€ 2.200 - € 4.400
Evalueren resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	€ 1.782	€ 1.425	€ 356
Totaal	€ 131.852 - € 142.852	€ 117.388 - € 126.188	€ 14.463 - € 16.663

4.2

Zorgaanbieders

Toelichting wijzigingen

De Evaluatiewet Wkkgz verplicht zorgaanbieders om calamiteitenonderzoeken samen te vatten en toe te lichten. Daarnaast zijn zorgaanbieders ook verplicht de cliënt te horen in het geval van een geschil en de reden toe te lichten voor de twee verlenging van de klachttermijn. Verder zorgt ook het kennisnemen van de wetswijziging voor regeldruk.

Eenmalige regeldrukeffecten

De eenmalige regeldrukeffecten voor zorgaanbieders bestaat uit het kennisnemen van de wetswijzigingen. In een minimumscenario leidt dit voor zorgaanbieders in de categorie micro en klein (< 50 medewerkers) tot € 829.980 aan regeldruk. In een maximumscenario is dit voor dezelfde doelgroep € 1.659.960. De zorgaanbieders in de categorie middelgroot en groot (> 50 medewerkers) krijgen naast het kennisnemen van de wijzigingen ook te maken met het opstellen van een standaard werkproces op basis van de wijzigingen. Dit leidt in een minimumscenario tot € 219.240 aan regeldrukkosten, in een maximumscenario aan € 438.480 aan regeldrukkosten. Daarmee is de totale eenmalige regeldruk voor zorgaanbieders tussen de **€ 1.049.220** en **€ 2.098.440**

Tabel 20. Eenmalige regeldrukeffecten zorgaanbieders

Type zorgaanbieder	Totale regeldrukkosten minimumscenario	Totale regeldrukkosten maximumscenario
Micro en klein (< 50 medewerkers)	€ 829.980	€ 1.659.960
Middelgroot en groot (> 50 medewerkers)	€ 219.240	€ 438.480
Totaal	€1.049.220	€ 2.098.440

Structurele regeldrukeffecten

De structurele regeldrukeffecten voor zorgaanbieders bestaan uit de verdere verlenging van de klachttermijn bij klachten en het samenvatten van het calamiteitenonderzoek bij calamiteiten. Deze kosten maken zorgaanbieders jaarlijks, op basis van het aantal klachten en calamiteiten dat jaarlijks plaatsvindt. De totale structurele regeldrukeffecten voor zorgaanbieders komen neer op **€ 1.230.420**.

Tabel 21. Structurele regeldrukeffecten zorgaanbieders

Handeling	Totale kosten	Waarvan bedrijfseigen kosten	Waarvan regeldruk
Toelichten en vragen toestemming verdere verlenging klachttermijn	€ 815.700		€ 815.700
Samenvatten calamiteitenonderzoek	€ 518.400	€ 103.680	€ 414.720
Totaal			€ 1.230.420